



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی-درمانی قزوین
دانشکده بهداشت

پایان نامه جهت اخذ مدرک کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

عنوان :

سنجش کیفیت خدمات بیمارستانی در مراکز آموزشی-درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین:
کاربرد تحلیل اهمیت- عملکرد (۱۳۹۱-۱۳۹۲)

استاد راهنما:

دکتر رفعت محبی فر

استاد مشاور آماری :

دکتر آمنه باریکانی

دانشجو :

هانا حسنی

زمستان ۱۳۹۲

چکیده:

مقدمه: ارائه خدمات با کیفیت یکی از کارکردهای اصلی نظام سلامت می باشد. رضایت مشتری در قلب هر سازمانی وجود دارد و به عنوان هدف نهایی هر استراتژی سازمانی محسوب می شود. رضایت‌مندی بیمارمفهومی است که امروزه در مراقبت های پزشکی اهمیت بسیار ویژه ای یافته است و در فرایند مراقبت بهداشتی درمانی نقش مهمی را ایفا می کند. سنجش کیفیت خدمات پیش شرط اساسی برای بهبود کیفیت است. هدف این پژوهش سنجش کیفیت خدمات با استفاده از تحلیل اهمیت -عملکرد در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی قزوین می باشد.

مواد و روش ها: این مطالعه از نوع توصیفی -تحلیلی و از نوع مقطعی است که بر روی ۸۹۲ بیمار بستری، در سال ۹۱-۹۲ در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی قزوین جهت ارزیابی کیفیت خدمات برای شناسایی نقاط ضعف و قوت کیفیت خدمات انجام گرفت. جمع آوری داده ها بر اساس پرسشنامه استاندارد سروکوال بود که پایایی و روایی این پرسشنامه قبلا بوسیله مطالعات انجام شده در ایران و سایر کشورها تایید شده است. این مطالعه بر اساس تحلیل اهمیت -عملکرد بررسی شده است که در این مدل، هر مولفه از پنج بعد سروکوال با دو مولفه بعد "اهمیت و عملکرد"، "مورد ارزشیابی قرار می گیرد تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS و آزمون آماری آنووا انجام شد.

یافته ها: نتایج نشان داد که بین اهمیت و عملکرد در کلیه ابعاد پنج گانه شکاف معناداری وجود دارد ($p < 0/05$). در بررسی شکاف بعد اعتبار (۲/۳۶) و تضمین (۲/۲۴) بالاترین شکاف کیفیت و بعد پاسخگویی (۱/۹۷) دارای کمترین شکاف بود. همچنین در این یافته ها در تحلیل مناطق ۴ گانه ماتریس اهمیت -عملکرد [منطقه تمرکز (الف)، ادامه وضعیت (ب)، کم اولویت (ج) و اتلاف منابع (د)] ابعاد اعتبار و تضمین در منطقه (الف)، بعد همدلی در منطقه (ب)، و ابعاد ملموسات و پاسخگویی در منطقه (د) قرار گرفتند.

نتیجه گیری: شکاف های منفی (انتظارات بالاتر از ادراکات) در تمام ابعاد کیفیت نشان داد که ارتقای کیفیت در همه ی ابعاد لازم و ضروری می باشد. جهت کاهش دادن شکاف پنج بعد کیفیت و ارائه خدمات مطلوب به بیماران و قرار گرفتن در منطقه ادامه وضعیت خوب (ب)، پیشنهاد می شود که مدیران بیمارستان ها با برنامه ریزی و مدیریت بهینه خود توجه ویژه ای به نیاز های بیماران داشته باشند.

کلید واژه ها: مدل اهمیت -عملکرد، کیفیت خدمات سلامت، رضایت بیماران